Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2015–2016

29 984 Spoor: vervoer- en beheerplan

Nr. 640

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 11 december 2015

Tijdens het AO Spoor op 19 november 2015 heb ik met uw Kamer onder meer gesproken over reisinformatie. Ik heb daarbij toegezegd schriftelijk terug te komen op twee aspecten: de gele vertrekstaten en de positionering van reisinformatie binnen NS. De toegezegde informatie treft u hierna aan.

Gele vertrekstaten

Huidige situatie

Op alle stations van NS is statische reisinformatie beschikbaar in de vorm van één of meer gele vertrekstaten (de gele borden met vertrektijden die op stations en perrons staan). Uit onderzoek blijkt dat slechts een zeer beperkt deel van de reizigers (3 à 5%) gebruik maakt van de gele vertrekstaten. De meeste reizigers voorzien zich van reisinformatie thuis via de computer, onderweg via hun smartphone of op het station via de nieuwe digitale schermen.

Toekomst

Reizigers geven nu al een hoog cijfer voor de reisinformatie op stations (afgezien van situaties met verstoringen). Toch wil NS nog diverse verbeteringen doorvoeren. Verder werkt NS aan een nog betere beschikbaarheid van het bronsysteem InfoPlus waardoor de actuele reisinformatie nog betrouwbaarder wordt.

Het beleid van NS is: steeds meer actuele reisinformatiemiddelen inzetten die met behulp van InfoPlus consistente informatie geven. Voor elke categorie stations (onder andere gebaseerd op grootte) wil NS een standaard-palet aan middelen samenstellen, met ruimte voor maatwerk voor specifieke situaties. Daarom is NS, in overleg met consumentenorganisaties, bezig om kritisch te kijken naar de reisinformatie op stations: wat

kst-29984-640
ISSN 0921 - 7371
's-Gravenhage 2015

is de informatiebehoefte van de reizigers en hoe kan NS daar het beste aan voldoen? Hierbij is ook de vraag aan de orde of de gele vertrekstaten nog een functie vervullen voor de reizigers en hoeveel vertrekstaten er op elk station nodig zijn.

NS ziet als aanvulling op de digitale middelen ook op de langere termijn een rol voor zogenaamde statische reisinformatie-middelen, zij het in minder grote aantallen dan nu. De gele vertrekstaten voorzien in een behoefte waarvoor nog geen alternatief beschikbaar is. Ze bieden de reiziger het overzicht van het treinaanbod over de hele dag. Dat overzicht biedt NS voorlopig niet met de digitale schermen. Er blijft dus op elk station minimaal één set gele vertrekstaten beschikbaar. Op grotere stations zullen dat er meer zijn. Het precieze aantal per station hangt af van bijvoorbeeld het aantal reizigers, het aantal ingangen, etc.; dit is een kwestie van maatwerk per station. Daarnaast houdt NS bij de bepaling van benodigde reisinformatiemiddelen op een station ook rekening met de aanwezigheid van OV-chipkaart poortjes.

Kortom: er is geen sprake van dat de gele vertrekstaten op stations op korte termijn verdwijnen.

Positionering reisinformatie

Voorheen leverde ProRail gegevens ten behoeve van reisinformatie die NS en andere vervoerders aan hun reizigers gaven. Sinds enkele jaren zijn alle reisinformatie-taken samengebracht bij NS. Met die overheveling vanuit ProRail heeft NS onder andere de taak om non-discriminatoir reisinformatie te verzorgen voor alle spoorvervoerders. Deze publieke taak is belegd bij het Dienstencentrum Reisinformatie (DCRI), een speciaal daartoe binnen NS ingerichte organisatie. Het DCRI is (met name uit efficiency en pragmatische overwegingen) ondergebracht binnen het commerciële bedrijf NS Reizigers. Daarbij zijn diverse maatregelen getroffen om non-discriminatoir werken zeker te stellen, zoals een expliciete eigen besturing, een vastgesteld aantal benoemde functionarissen met autorisaties/mandaten (functiescheiding) en een gescheiden boekhouding. Dit zijn algemeen geaccepteerde maatregelen om een onafhankelijke organisatievorm te realiseren, zonder de meest vergaande vorm van «uitplaatsing» naar een externe organisatie te kiezen.

De constructie met het DCRI vloeit direct voort uit eisen van ACM. ACM heeft NS verplicht kostengeoriënteerde en non-discriminatoire tarieven te rekenen voor de levering van reisinformatie via presentatiemiddelen op stations. ACM ziet hierop toe en kan bij niet-naleving handhavend optreden. Het DCRI is mede bedoeld om aan ACM en de vervoerders die de reisinformatie-diensten afnemen te kunnen aantonen dat een en ander plaatsvindt in overeenstemming met wet- en regelgeving. Het DCRI legt – voorzien van een accountantsverklaring – op jaarbasis verantwoording af over de bedrijfsvoering. ACM is gekend in de inrichting van het DCRI.

Er is zowel bij NS als bij andere vervoerders behoefte aan klanttevredenheid, efficiency en kostenbesparing. Dit betekent dat er geen intrinsieke belangenstrijd is.NS rapporteert de kwaliteit van de reisinformatie aan vervoerders om te borgen en te verantwoorden dat de dienstverlening non-discriminatoir wordt verleend. Het is sinds 2013 praktijk om per kwartaal aan alle vervoerders de door het DCRI geleverde prestaties met betrekking tot de centrale InfoPlus-systemen te rapporteren. Eind november 2015 zijn de vervoerders overeengekomen dat ze gezamenlijk zullen optrekken in het ontwikkelen en vaststellen van prestatie-indicatoren met betrekking tot reisinformatie over de hele keten.

NS/DCRI verzorgt eveneens de levering van reisinformatie-brongegevens voor alle spoorvervoerders aan de NDOV-loketten (Nationale Data Openbaar Vervoer) ten behoeve van derden. Deze levering verloopt voorspoedig, zoals blijkt uit de in samenspraak met de loketten opgestelde rapportages.

De Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu,
S.A.M. Dijksma